

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Struktur Organisasi Skripsi.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Konsep Pelatihan	10
1. Pengertian Pelatihan.....	10
2. Tujuan Pelatihan	11
3. Prinsip Pelatihan	12
4. Langkah-langkah Pelatihan.....	14
B. Konsep Manajemen	17
C. Konsep Pembelajaran	18
D. Manajemen Pembelajaran Pelatihan.....	19
1. Perencanaan Pembelajaran Pelatihan.....	19
2. Pelaksanaan Pembelajaran Pelatihan	25
3. Evaluasi Pembelajaran Pelatihan	30
E. Konsep Komunikasi	33
1. Konsep Kemampuan.....	34
2. Konsep Komunikasi.....	35

BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Desain Penelitian	39
1. Tahap Pra Lapangan	41
2. Tahap Pelaksanaan.....	42
3. Tahap Analisis Data.....	42
4. Tahap Penulisan Pelaporan	42
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	43
1. Partisipan.....	43
2. Tempat Penelitian	43
C. Pengumpulan Data	43
1. Observasi.....	44
2. Wawancara.....	44
3. Studi Dokumentasi.....	45
4. Triangulasi Data	46
D. Analisis Data	46
1. Reduksi Data.....	46
2. Penyajian Data	47
3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
1. Profil Hotel Puteri Gunung Lembang	48
2. Lokasi Hotel Puteri Gunung Lembang	49
3. Visi Dan Misi Hotel Puteri Gunung Lembang	49
4. Struktur Organisasi	50
B. Hasil Penelitian.....	51
1. Gambaran Umum Informan Penelitian	51
2. Deskripsi Hasil Lapangan	52
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
1. Proses Perencanaan Pembelajaran Pelatihan <i>Communication Skill</i>	79
2. Proses Pelaksanaan Pembelajaran Pelatihan <i>Communication Skill</i>	83
3. Proses Evaluasi Pembelajaran Pelatihan <i>Communication Skill</i>	86
4. Kemampuan Komunikasi Karyawan Pelatihan <i>Communication Skill</i>	88

BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI	91
A. Simpulan.....	91
1. Perencanaan Pembelajaran Pelatihan <i>Communication Skill</i>	91
2. Pelaksanaan Pembelajaran Pelatihan <i>Communication Skill</i>	91
3. Evaluasi Pembelajaran Pelatihan <i>Communication Skill</i>	92
4. Kemampuan komunikasi peserta pelatihan <i>communication skill</i>	92
B. Saran Dan Rekomendasi.....	93
1. Pihak Pengelola Pelatihan <i>Communication Skill</i>	93
2. Peserta Pelatihan <i>Communication Skill</i>	93
3. Penelitian Selanjutnya	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	
BIOGRAFI PENELITI	